

令和6年6月21日
総務省行政管理局公共サービス改革推進室

民間競争入札実施事業
「海外事業活動基本調査」の評価について（案）

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）第7条第8項の規定に基づく標記事業の評価は以下のとおりである。

記

I 事業の概要等

事項	内容
実施行政機関等	経済産業省
事業概要	<p>本調査は一般統計であり、毎年3月末時点で海外に現地法人を有する我が国企業（金融・保険業、不動産業を除く。）を対象とする調査業務等を民間事業者に請け負わせて実施するものである。</p> <p>平成19年調査から次の業務内容により実施している。</p> <p>調査実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営、調査準備等、問合せ及び苦情対応、調査協力依頼及び督促等、調査票の回収、受付及び電子化等、調査票の審査及び疑義照会等、機械審査、集計表及び結果表の作成、調査報告書及び事業報告書の作成に係る業務</p> <p>市場化テストは平成31年4月から実施し、第2期の評価である。</p>
実施期間	令和4年4月1日～令和7年3月31日
受託事業者	株式会社帝国データバンク
契約金額（税抜）	176,370千円（3年契約）（単年度当たり58,790千円）
入札の状況	3者応札（説明会参加＝4者／予定価内＝3者）
事業の目的	我が国企業の海外事業活動の実態を把握することにより、各種施策の企画、立案、実施のための基礎資料を得ることを目的として、昭和46年から毎年実施している。
選定の経緯	平成27年度に日本マーケティング・リサーチ協会からの「市場化テストの対象事業拡大の取組を推進すべき」との意見に基づき、経済産業省に市場化テスト導入の意向確認を行ったところ、自主的に選定された事業である。

II 評価

1 概要

終了プロセスに移行することが適当である。

2 検討

(1) 評価方法について

経済産業省から提出された令和4年4月から令和6年3月までの実施状況についての報告（別添）に基づき、サービスの質の確保、実施経費及びその前提としての競争性等の観点から評価を行う。

(2) 対象公共サービスの実施内容に関する評価

事項	内容	
確保されるべき 質の達成状況	以下のとおり、適切に履行されている	
	確保されるべき水準	評価
	(1) 調査実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営	【適】 調査実施事務局を設置した上で、セキュリティ運用管理マニュアルを定めて、経済産業省に対して作業の進捗状況及び結果を報告し、業務が円滑かつ確実に実施された。また、情報漏えいなどの事案も発生しなかった。
	(2) 調査準備等	【適】 調査対象企業名簿の確認、オンライン調査の運用環境の整備、調査関係用品の作成・印刷、封入・送付が遅滞なく確実に実施された。再送付についても、宛先の不備等を調査し、正確かつ迅速に実施された。
(3) 問合せ及び苦情対応	【適】 「問合せ・苦情対応マニュアル」を作成して、経済産業省の確認を得た上で、従事者に対する研修を行い、本業務に必要な知識等を習得させた。 業務実施過程において発生した事項を逐次マニュアルに追加して、従事者間の対応が不均衡にならないよう情報共有が図られた。問合せ・苦情対応における調査対象者の返答において、「返送承諾」、「返送遅延連絡」を合わせて、返送する意思表示があったものが7～8割に達しており、適切に実施されて	

		<p>いる。</p> <p>(問合せ・苦情対応件数)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="2">令和4年</th> <th colspan="2">令和5年</th> </tr> <tr> <th>実数</th> <th>割合%</th> <th>実数</th> <th>割合%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>1,056</td> <td>100.0</td> <td>1,043</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>返送承諾※</td> <td>709</td> <td>67.1</td> <td>698</td> <td>66.9</td> </tr> <tr> <td>返送検討※</td> <td>32</td> <td>3.0</td> <td>36</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>クレーム(拒否等)</td> <td>23</td> <td>2.2</td> <td>18</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>返送遅延連絡</td> <td>117</td> <td>11.1</td> <td>203</td> <td>19.5</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>175</td> <td>16.6</td> <td>88</td> <td>8.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※返送承諾(検討): 問合せ・苦情対応の結果、調査票の返送を承諾(検討)する旨の返答がえられたもの</p>	項目	令和4年		令和5年		実数	割合%	実数	割合%	合計	1,056	100.0	1,043	100.0	返送承諾※	709	67.1	698	66.9	返送検討※	32	3.0	36	3.5	クレーム(拒否等)	23	2.2	18	1.7	返送遅延連絡	117	11.1	203	19.5	その他	175	16.6	88	8.4
項目	令和4年			令和5年																																					
	実数	割合%	実数	割合%																																					
合計	1,056	100.0	1,043	100.0																																					
返送承諾※	709	67.1	698	66.9																																					
返送検討※	32	3.0	36	3.5																																					
クレーム(拒否等)	23	2.2	18	1.7																																					
返送遅延連絡	117	11.1	203	19.5																																					
その他	175	16.6	88	8.4																																					
	<p>(4) 調査協力依頼及び督促</p>	<p>【適】</p> <p>「電話督促マニュアル」を作成して、経済産業省の確認を得た上で、従事者に対する研修を行い、守秘義務やケース別のトークを理解させた。</p> <p>督促の結果、「返送承諾」や「返送検討」を行うと回答した企業を合わせると、督促数全体の7～8割に達し、督促の効果が現れているものと評価できる。なお、別紙「4」「問3」において、事務局の説明が「わかりやすい」又は「どちらかといえばわかりやすい」との回答が3～4割に達している。</p> <p>(電話による督促件数)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="2">令和4年</th> <th colspan="2">令和5年</th> </tr> <tr> <th>実数</th> <th>割合%</th> <th>実数</th> <th>割合%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>6,511</td> <td>100.0</td> <td>7,214</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>返送承諾※</td> <td>1,480</td> <td>22.7</td> <td>1,471</td> <td>20.4</td> </tr> <tr> <td>返送検討※</td> <td>3,683</td> <td>56.6</td> <td>4,614</td> <td>64.0</td> </tr> <tr> <td>拒否等</td> <td>125</td> <td>1.9</td> <td>122</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>1,223</td> <td>18.8</td> <td>1,007</td> <td>14.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※返送承諾(検討): 電話による督促の結果、調査票の返送を承諾(検討)する旨の返答が得られたもの</p>	項目	令和4年		令和5年		実数	割合%	実数	割合%	合計	6,511	100.0	7,214	100.0	返送承諾※	1,480	22.7	1,471	20.4	返送検討※	3,683	56.6	4,614	64.0	拒否等	125	1.9	122	1.7	その他	1,223	18.8	1,007	14.0					
項目	令和4年			令和5年																																					
	実数	割合%	実数	割合%																																					
合計	6,511	100.0	7,214	100.0																																					
返送承諾※	1,480	22.7	1,471	20.4																																					
返送検討※	3,683	56.6	4,614	64.0																																					
拒否等	125	1.9	122	1.7																																					
その他	1,223	18.8	1,007	14.0																																					
	<p>(5) 調査票の回収、受</p>	<p>【適】</p>																																							

	付及び電子化等	<p>実施要項上、目標としていた回収率（70%）を超えており、オンライン化率についても、実施要項上の目標（19%）及び市場化テストの実施時点（令和元年 20.5%）を超えていて、業務に当たり確保すべき質は確保されたものと評価できる。</p> <p>（調査票の回収率）</p> <table border="1" data-bbox="794 555 1391 900"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="2">調査年</th> </tr> <tr> <th>令和4年</th> <th>令和5年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>発送数</td> <td>10,241</td> <td>10,396</td> </tr> <tr> <td>有効発送数※</td> <td>9,992</td> <td>10,213</td> </tr> <tr> <td>回収数</td> <td>7,475</td> <td>7,529</td> </tr> <tr> <td>回収率※</td> <td>74.8%</td> <td>73.7%</td> </tr> <tr> <td>オンライン化率</td> <td>36.6%</td> <td>39.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※有効発送数：発送数のうち、宛先不明、業種対象外、廃業等が判明した新規企業及び現地法人を有していない新規企業を除いた数</p> <p>※「回収率」＝「回収数」÷「有効発送数」。オンライン化率は回収数のうちオンラインで提出された割合</p>	項目	調査年		令和4年	令和5年	発送数	10,241	10,396	有効発送数※	9,992	10,213	回収数	7,475	7,529	回収率※	74.8%	73.7%	オンライン化率	36.6%	39.3%																			
項目	調査年																																								
	令和4年	令和5年																																							
発送数	10,241	10,396																																							
有効発送数※	9,992	10,213																																							
回収数	7,475	7,529																																							
回収率※	74.8%	73.7%																																							
オンライン化率	36.6%	39.3%																																							
	(6) 調査票の審査・疑義照会	<p>【適】</p> <p>回答内容に不備がないか個票調査を行い、エラー項目について企業へ疑義照会を行った上で、適正にデータ修正の処理が行われた。</p> <p>疑義照会のうち、疑義が解消できたもの（照会終了1）について、令和4年及び令和5年のいずれも8割を超えており、質の確保に資するものであったと評価することができる。</p> <p>（疑義照会件数）</p> <table border="1" data-bbox="794 1617 1423 1980"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="4">調査年</th> </tr> <tr> <th colspan="2">令和4年</th> <th colspan="2">令和5年</th> </tr> <tr> <td></td> <th>実数</th> <th>割合%</th> <th>実数</th> <th>割合%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>5,384</td> <td>100.0</td> <td>5,403</td> <td>100.0</td> </tr> <tr> <td>照会終了1※</td> <td>4,658</td> <td>86.5</td> <td>4,559</td> <td>84.4</td> </tr> <tr> <td>照会終了2※</td> <td>665</td> <td>12.4</td> <td>794</td> <td>14.7</td> </tr> <tr> <td>拒否等</td> <td>5</td> <td>0.1</td> <td>3</td> <td>0.1</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>56</td> <td>1.0</td> <td>47</td> <td>0.9</td> </tr> </tbody> </table>	項目	調査年				令和4年		令和5年			実数	割合%	実数	割合%	合計	5,384	100.0	5,403	100.0	照会終了1※	4,658	86.5	4,559	84.4	照会終了2※	665	12.4	794	14.7	拒否等	5	0.1	3	0.1	その他	56	1.0	47	0.9
項目	調査年																																								
	令和4年		令和5年																																						
	実数	割合%	実数	割合%																																					
合計	5,384	100.0	5,403	100.0																																					
照会終了1※	4,658	86.5	4,559	84.4																																					
照会終了2※	665	12.4	794	14.7																																					
拒否等	5	0.1	3	0.1																																					
その他	56	1.0	47	0.9																																					

		<p>※照会終了 1 : 疑義が全て解消できたもの ※照会終了 2 : 調査対象企業側の事情（会社方針で詳細データは回答出来ないなど）により、一部項目の疑義が解消できなかったもの</p>
	<p>(7) 集計表及び結果表の作成</p>	<p>【適】 効率的な審査のための「サマリー審査マニュアル」を作成して、経済産業省の確認を得た上で、前回調査結果との比較・項目間チェック、異常値等の検証が適切に行われた。異常値が発見された場合は個票データに戻り、要因調査、データ修正等の処理が行われ、円滑に集計表及び結果表を作成し、経済産業省へ提出されている。</p>
	<p>(8) 調査報告書及び事業報告書の作成</p>	<p>【適】 集計結果に基づき、調査報告書（概況、表及びグラフを含む。）及び事業報告書（各種マニュアル、人件費・事業費の内訳資料、引継ぎ資料を含む。）を作成して、適切に経済産業省へ提出されている。</p>
<p>民間事業者からの改善提案</p>	<p>(1) 調査票の識別性を高める工夫 本社企業調査票と現地法人調査票と 2 種類の調査票を取り違えて記入してしまうことを防止するため、調査票に使用する色を分けて識別しやすいデザインにしたり、調査票、調査票記入の手引きのレイアウト及びデザインを変更したりするなどの措置が講じられた。</p> <p>(2) 調査実施事務局による疑義照会体制の強化に向けた工夫 確認項目の多さによりスタッフの苦手意識が生ずることが懸念されるため、スタッフの研修を実践的なロールプレイング方式としたり、電話やメールの前に Excel 問合せ票をダブルチェックするなどしてスタッフの処理能力向上の措置が講じられた。</p> <p>(3) オンライン調査における回収率の向上の取組 調査票にオンライン調査の ID 及びパスワードを印字し、多数の現地法人を傘下に持ち、紙調査票の記入負担が大きくなる調査対象企業に対し、回答方法の選択肢としてオンライン調査を具体的に示し、回答見送りの可能性の低減を図るなど、効果的な提案が行われた。</p> <p>(4) 新規対象企業に対するトークスクリプトの作成 新規対象企業向けの協力依頼トークスクリプト（応答マニュアル）を作成し、回答拒否に対して、本調査の意義を粘り強く説明することにより、前記 2（2）の（4）「調査協力依頼及び督促」のとおり、調査票を返送する企</p>	

業が多くなったものと考えられ、評価することができる。

(3) 実施経費（税抜）

本事業の調査対象企業数は、「市場化テスト前（平成30年調査）（A）」において、10,000企業を対象として実施したが、「令和4年～6年調査（3か年平均）（C）」においては、調査対象企業の補足方法を変更して調査対象数が1,300企業増えたことにより（C-A）、「実施経費（税抜）」は12,261千円（26.4%）増加している。

また、1調査対象当たりの実施経費（税抜）を比較したところ、549円（11.8%）増加している。これは調査対象企業名簿の確認作業等の複雑な作業について、受託事業者の補助職員から正規職員へ一部移行による補助職員人件費の減少を超える正規職員人件費の増加や、問合せ内容の複雑化や調査拒否企業の増加等の調査環境の悪化傾向に伴う作業工数の増加によるものであるが、オンラインによる回答件数を増やして回答データの電子化にかかる費用を削減するなど、実施経費を抑えるための方策が実施されていると評価できる。

（実施経費：契約ベース）

	実施経費 （税抜）	調査対象数	1調査対象当たり 実施経費（税抜）
市場化テスト前（平成30年調査） （A）	46,529千円	10,000企業	4,653円
令和元年～3年調査 （3か年平均）（B）	58,423千円 <small>（3か年計175,270千円）</small>	13,100企業	4,460円
令和4年～6年調査 （3か年平均）（C）	58,790千円 <small>（3か年計176,370千円）</small>	11,300企業	5,202円
増減（C-A）	12,261千円	1,300企業	549円
増減率	26.4%	13.0%	11.8%

(4) 選定の際の課題に対応する改善

課題	競争性の確保について課題が認められたところ、第1期において、契約期間の複数年度化の導入（3年）、経済産業省で開発した調査統計システムの使用許可の措置を行い、第2期においては、入札不参加者へのヒアリング結果を受けて、入札公告から企画提案書締切りまでの期間を1週間程度延長して38日間確保して、競争参加資格の緩和、納品物に各種マニュアル等の追加、業界団体及び事業者へ入札公告の積極的な周知を行った結果、企画提案書の提出があった民間事業者及び予定価格以内の応札者はいずれも3者で複数応札に至り、検討課題となっていた競争性の改善が認められた。
----	---

(5) 評価のまとめ

経費削減効果について、調査対象企業名簿の確認作業等の複雑な作業を受託事業者の補助職員から正規職員が直接行うことへ変更したことなどから、1調査対象者当たり549円(11.8%)増加しているものの、オンラインによる回答件数を増やして回答データの電子化にかかる費用を削減するなど、実施経費の削減効果がある方策が実施されており評価できる。また、前期(第1期)における入札不参加事業者に対するヒアリング結果を踏まえて、企画提案書を作成するための期間を長く設定したことなどにより複数応札(3者)となり、競争性の改善が図られているものと認められる。

民間事業者の改善提案については、調査票が識別しやすいように調査票に着色するなどの工夫、疑義照会等に際して、事前に実践的なロールプレイングの実施やトークスクリプトの作成を行い、業務管理者及び従事者に研修を受けさせ、様々な場面に対応できるよう準備、オンライン調査の案内等が行われており、民間事業者のノウハウと創意工夫の発揮が業務の質の向上に貢献したものと評価することができる。

業務の実施に当たり確保されるべき質については、全て達成されており評価することができる。

(6) 今後の方針

本事業については、「市場化テスト終了プロセス運用に関する指針」(平成26年3月19日官民競争入札等監理委員会決定)Ⅱ.1.(1)の基準を満たしていることから、現在実施中の事業をもって市場化テストを終了することが適当であると考えられる。

市場化テスト終了後の事業実施については、「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」の対象から外れることとなるものの、これまでの官民競争入札等監理委員会における審議を踏まえた上で、公共サービスの質、実施期間、入札参加資格、入札手続及び情報開示に関する事項等について、経済産業省自ら公共サービスの質の維持向上及びコストの削減を図っていくことを求めたい。

別添

令和6年5月22日
経済産業省
大臣官房調査統計グループ構造・企業統計室

民間競争入札実施事業
海外事業活動基本調査の実施状況について（案）

I. 事業概要

「競争の導入による公共サービスの改革に関する法律」（平成18年法律第51号）に基づく民間競争入札を行い、以下の内容により令和4年度から令和6年度までの調査の事業を実施している。

1. 業務内容

海外事業活動基本調査における、調査実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営、調査準備等、問合せ及び苦情対応、調査協力依頼及び督促等、調査票の回収、受付及び電子化等、調査票の審査及び疑義照会等、機械審査、集計表及び結果表の作成、調査報告書及び事業報告書の作成に係る業務

2. 契約期間

令和4年4月から令和7年3月までの3年間

3. 受託事業者

株式会社帝国データバンク

4. 実施状況評価期間

令和4年4月から令和6年3月まで（2年間）

5. 受託事業者決定の経緯

海外事業活動基本調査に関する民間競争入札実施要項（以下「実施要項」という。）に基づき、令和4年1月14日に実施した入札説明会において、4者の参加があった。

提案書を提出した者は3者で、技術審査を行ったところ、3者すべて評価基準を満たしていることを確認した。

令和4年2月25日に開札を実施したところ、予定価格の範囲内で、上記の受託事業者が落札者となった。

II. 確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価

令和4年調査及び令和5年調査における確保されるべきサービスの質の達成状況及び評価は次のとおり。

1. 確保されるべきサービスの質の達成状況

民間事業者は、あらかじめ経済産業省と各工程毎の作業方針、スケジュールの調整を行った上、業務の実施期間中においては、進捗状況及び結果について遅滞なく報告を行い、各工程の業務を円滑かつ確実に実施した。

実施要項において、工程毎に「業務に当たり確保されるべき質」を定めているが、以下では、工程毎の令和4年調査及び令和5年調査における対応状況を説明する。

(1) 調査実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営

①調査実施事務局

民間事業者は、業務全体を統括するため、電話、インターネット環境等の必要な設備を備えた調査実施事務局を、各年4月中旬に設置し、責任者を定め、当該責任者の氏名、所属及び連絡先を経済産業省に報告した。

業務の全体統括という重要な役割を担う調査実施事務局の設置において、民間事業者は、経済産業省に対し、事前に作業計画を示し、作業の進捗状況及び結果についても遅滞なく報告を行っており、業務が円滑かつ確実に実施された。

②セキュリティ管理体制の構築・運営

民間事業者は、企業名簿、調査票、個別データ等、大量の企業情報を扱う業務の実施にあたり、情報の漏えい等が発生しないよう、セキュリティ管理責任者の配置、事務室への入室制限、従事者への秘密保持の周知徹底、情報の更新、持出、廃棄等の取扱いを定めたセキュリティ運用管理マニュアルの作成など、強固なセキュリティを確保するための管理体制を構築・運営した。この結果、調査回答データの亡失などの情報漏えい事案等は発生せず、情報セキュリティ管理が確実に実施された。

(2) 調査準備等

①調査対象企業名簿のチェック、オンライン調査の運用環境の整備等

民間事業者は、経済産業省が貸与した調査対象企業名簿の重複等のチェック、調査対象企業名簿を基にした受付簿の作成、オンライン調査の運用環境の整備等の調査準備を遅滞なく確実に行った。

②調査関係用品の作成・印刷、封入・送付、再送付

民間事業者は、担当者が貸与した原稿に基づき、調査協力依頼状、調査票、調査票記入の手引書、オンライン調査の手引書、送付用封筒、返信用封筒等の調査関係用品の印刷を行った。さらに、調査対象企業名簿を基に、調査関係用品を送付用封筒に封入し、全ての本社企業に対して、調査開始日（毎年7月1日）までに到着するように、信書として「普通郵便」で送付した。調査票の電子媒体等の要望があった本社企業に対しては、電子メール等で送付する対応を行った。

また、督促等で調査関係用品の再送希望があった企業に対して、調査関係用品を再送付した。同様に、宛先不明で返送された場合は、宛先に不備や変更がないかを調べて、再送した。

調査票の印刷において後述（Ⅳ．（1））のとおり調査票の識別性を高めるデザイン上の改善を図ったほか、調査票の再送付を希望する企業に対しても遅くとも翌営業日までに発送を行うなど、正確かつ迅速な対応が実施された。

(3) 問合せ及び苦情対応

民間事業者は、問合せ及び苦情対応業務の開始前に、調査全体及び調査項目の具体的内容に関する問合せの対応についてまとめた「問合せ・苦情対応マニュアル」を作成し、事前に経済産業省の確認を得た上、業務管理者及び従事者への研修を経済産業省同席のもと実施し、本業務に必要な知識及びスキルを修得させた。

また、本業務の実施過程において発生した追加事項を逐次マニュアルに追加し、従事者間での対応が不均衡とならないよう、速やかに情報共有を図った。問合せ・苦情対応の状況は、逐次とりまとめ、定期的に経済産業省へ電子メールで報告した。

問合せ及び苦情対応業務の実施にあたっては、過去の実績等から入電傾向を想定し、調査関係用品到着直後や督促実施後など入電が集中する時期にも十分な電話オペレーターを配置する受付体制を整え、万が一通話中状態が続いた場合は自動応答メッセージにより不通に対す

るお詫びや再度のかけ直しを案内したほか、調査実施期間中、一時に入電が集中し調査対象企業から電話がつながらないとの連絡があった際には、経済産業省の要請に対して即座に回線を増やす対応を行うなど、迅速かつ適切に業務を実施した。

また、オンライン調査において回収率向上の観点から、調査票にオンライン調査の ID 及びパスワードを印字し、多数の現地法人を傘下に持ち、紙調査票の記入負担が大きくなる調査対象企業に対し、回答方法の選択肢としてオンライン調査を具体的に示し回答見送りの可能性の低減を図るなど、効果的な提案を行った。

なお、経済産業省が調査対象企業に対して行ったアンケート（別紙 4.）においても、民間事業者の電話対応に対する調査対象企業の評価は、総じて良好な結果となっており、電話対応業務が適切に実施されているものと評価できる。

（問合せ・苦情対応件数）

	合計	返送承諾 ※	返送検討 ※	クレーム (拒否等)	返送遅延 連絡	その他
令和 4 年調査	1,056	709	32	23	117	175
令和 5 年調査	1,043	698	36	18	203	88

※返送承諾（検討）：問合せ・苦情対応の結果、調査票の返送を承諾（検討）する旨の返答がえられたもの。

（４）調査協力依頼及び督促等

①電話による調査協力依頼

民間事業者は、調査開始前に、現地法人を 100 社以上所有している本社企業に対して、調査協力依頼を電話にて行った。また、調査開始直後から、その時点で調査票が未提出の本社企業に対して調査協力依頼を電話にて行った。

②文書（はがき）による督促

民間事業者は、令和 4 年、令和 5 年調査ともに、調査票の提出期限後、調査票が未提出の本社企業（対象該当の連絡があった企業を除く）に対して、督促はがきを送付した。

③電話による督促

民間事業者は、電話による督促の実施前に電話督促マニュアルを作成し、経済産業省の確認を得た上、督促業務を行う者に対して、守秘義務や本調査の内容、ケース別のトークを十分理解させるための研修を、経済産業省同席の上、実施した。

電話による督促を行う際は、回答拒否があった場合には拒否理由をヒアリングするとともに改めて調査の主旨・意義の丁寧な説明、台風等の被災企業に対しては経済産業省と対応を調整の上、一時架電を控え、架電を再開する際はお見舞いの言葉を添えるなど、調査対象企業に対して回収率の向上につながるきめ細やかな対応を行った。電話督促の結果、調査票の返送を承諾または検討すると答えた企業が督促数全体の 7～8 割となっており、効果があったものと評価できる。

（電話による督促の件数）

	合計	返送承諾※	返送検討※	拒否等	その他
令和 4 年調査	6,511	1,480	3,683	125	1,223
令和 5 年調査	7,214	1,471	4,614	122	1,007

※返送承諾（検討）：督促の結果、調査票の返送を承諾（検討）する旨の返答が得られたもの。

④調査協力企業への礼状の印刷・送付

民間事業者は、調査票の提出があった本社企業に対して、お礼はがきを送付した。お礼はがきの送付にあたって、事前に印刷原稿を作成し経済産業省の確認を得た上、また、送付スケジュールについても経済産業省と調整した上で実施した。

⑤調査票の回収率

上記の結果、確保されるべき質としていた「調査票の回収率は、70%以上（本社企業）を目途に行うこと」に対し、令和4年調査74.8%、令和5年調査73.7%と両年ともこれを上回る結果となった。督促等を着実に実施した。

(調査票の回収率)

	発送数	有効発送数※	回収数	回収率※	オンライン率※
令和4年調査	10,241	9,992	7,475	74.8%	36.6%
令和5年調査	10,396	10,213	7,529	73.7%	39.3%

※有効発送数：発送数のうち、宛先不明、業種対象外、廃業等が判明した新規企業及び現地法人を有していない新規企業を除いた数。回収率＝回収数÷有効発送数。オンライン率は回収数のうちオンラインで提出された割合。

(5) 調査票の回収、受付及び電子化等

①郵送及びオンライン調査システムによる調査票の回収、受付・整理

民間事業者は、郵送及びオンライン調査システムにより提出があった調査票を、経済産業省が貸与する調査票受付要件に基づいて、調査票の提出状況を受付簿により逐次管理するとともに、調査票の日別提出状況・督促状況表を作成し、合わせて定期的（月2回）に報告した。

調査票の回収、督促、問合せ等の課程で判明した企業名、所在地、電話番号等の修正情報を、受付簿及び調査対象企業名簿に反映した。

②調査票の事前審査、調査票の電子データ化及びPDF化

民間事業者は、回収した調査票について、本社企業調査票と現地法人調査票がセットで回収されたか、プレプリント情報（企業名、所在地、電話番号、業種等）に訂正がないか等の事前審査を行い、状況に応じて調査対象企業へ督促・照会を行った。また、回収した調査票について、電子データ化（Excel）及びPDF化を行った。

(6) 調査票の審査及び疑義照会等

① 個票審査・疑義照会

民間事業者は、回収した調査票について、民間事業者が独自に開発した機械審査システムによって回答内容に不備がないか個票審査を行い、エラーが発生した項目については、調査対象企業に対して疑義照会を行った上で、修正が必要な項目のデータ修正を行うなど、適正に処理を行った。

個票審査・疑義照会にあたっては、経済産業省が貸与した個票審査要件に基づいて、事前に個票審査マニュアルを作成し、経済産業省の確認を得た上、業務従事者に対して、疑義照会する意味と目的、本調査内容、個票審査要件の内容を十分理解させるため、研修を実施した。

企業への疑義照会結果は、データの修正履歴、修正理由、企業のコメント等を整理し、定期的に担当者に提出した。

疑義照会の結果、疑義が全て解消できたものが照会件数全体の7割以上、調査対象企業側の事情で一部項目の疑義が解消できなかったものも合わせると、全体の9割を超えており、調査結果の精度向上に資するものであったと評価できる。

(疑義照会件数)

	合計	照会終了1 ※	照会終了2 ※	拒否等	その他※
令和4年調査	5,384	4,658	665	5	56
令和5年調査	5,403	4,559	794	3	47

※照会終了1：疑義が全て解消できたもの。同2：調査対象企業側の事情（会社方針で詳細データは回答出来ない等）により一部項目の疑義が解消できなかったもの。その他は一定回数架電したものの応答がなかったもの。

②経済産業省企業活動基本調査のデータの移送

民間事業者は、経済産業省が貸与した「企業活動基本調査データ」を用いて企業活動基本調査データと海外事業活動基本調査データの比較審査を行い、経済産業省の確認を得た上、海外事業活動基本調査へのデータ移送（取り込み）作業を行った。

(7) 集計表及び結果表の作成

①サマリー審査

民間事業者は、効率的な審査のためのサマリー審査マニュアルを作成し、事前に経済産業省の確認を得た上、経済産業省が貸与した前回調査の電子化個票データを基に作成した前回調査サマリー結果との比較、今回調査票の項目間チェックを行い、異常値が発見された場合は個票データに戻り、その要因を調査し、必要に応じてデータの修正等を行った。サマリー集計の結果は、集計の都度、経済産業省に提出し、経済産業省が個票データ確認を求めた場合には応じ、個票データの確認・修正を行った。

②対前年度差上位下位100社リストの作成

民間事業者は、前回調査と比較可能な調査項目について、企業別に今回数値と前回数値との差を求め、その差のプラス、マイナスが大きい順にそれぞれ100社のリストを作成し、経済産業省に提出した。

③分析用集計表・公表用集計表の作成

民間事業者は、独自に開発した集計システムを利用して、分析用集計表及び公表用集計表を作成し、結果が正確であることを確認した上、経済産業省に提出した。公表用集計表については、第1次秘匿※を施した表も作成し、経済産業省に提出した。

※ここでの第1次秘匿とは、集計後のセルで企業数が1又は2の項目（該当する企業が推測されるおそれがある項目）に色を付ける作業をいう。

(8) 調査報告書及び事業報告書の作成

①調査報告書の作成

民間事業者は、集計結果をもとに、調査報告書（概況、表及びグラフを含む）を作成した。調査報告書については、業務の資料及び公表における検討材料として活用できるよう、構成・レイアウト等に十分工夫を行ったものを作成した。

②事業報告書の作成

民間事業者は、調査準備等から集計までの各工程における調査方法及び実績（日別提出状況・督促状況、質疑応答状況、問合せ・苦情対応状況、作業従事者の工数等）、各工程において作成したセキュリティ管理マニュアル、電話による調査協力依頼及び督促のマニュアル、問合せ・苦情対応マニュアル、個票審査マニュアル、サマリー審査マニュアル、人件費・事業費

の内訳資料、提案書に記載した提案とその効果を示した資料及び引き継ぎ資料を盛り込んだ、事業報告書を作成した。また、今後の調査方法の検討に活用するための、実施における課題、改善等について報告した。

2. 評価

民間事業者は、あらかじめ経済産業省と工程毎の作業方針、スケジュールの調整を行った上、業務の実施期間中においては、進捗状況及び結果について遅滞なく報告を行い、各工程の業務を円滑かつ確実に実施した。この結果、令和4年調査、令和5年調査ともに、「業務に当たり確保されるべき質」として設定した目標回収率(70%以上)を上回ったことは評価できる。

なかでも、地震、大雨、台風などの自然災害で、災害救助法が適用された地域の本社企業について、一定期間の架電を停止するなど、迅速かつ適切な対応をとるとともに、これに応じた、各工程の実施スケジュールを調整し、各業務を遅滞なく適切に実施したことについては、特に評価できる。

Ⅲ. 実施経費の状況及び評価

1. 市場化テスト前の実施経費との比較

市場化テスト前の実施経費（平成30年調査実施経費）と令和4年～6年調査実施経費（3年契約の平均値）との比較結果は次のとおりである。

（実施経費（契約金額））

	実施経費 (税抜)	調査対象数	1調査対象当たり 実施経費(税抜)
市場化テスト前（平成30年調査） (A)	46,529千円	10,000企業	4,653円
市場化テスト（令和1年～3年調査） (3か年平均) (B)	58,423千円 (3年計では175,270千円)	13,100企業	4,460円
市場化テスト（令和4年～6年調査） (3か年平均) (C)	58,790千円 (3年計では176,370千円)	11,300企業	5,202円
増減 (C-A)	12,261千円	1,300企業	549円
増減率	26.4%	13.0%	11.8%

（業務項目毎の実施経費（1調査対象当たりの金額））：契約締結時に提出される内訳書により算出

業務項目	市場化テスト前 (平成30年調査) (A)	市場化テスト (令和1年～3年調査) (3か年平均) (B)	市場化テスト (令和4年～6年調査) (3か年平均) (C)	増減 (C-A)
1. 人件費	1,146円	1,041円	1,699円	553円
2. 事業費	3,084円	3,014円	3,235円	151円
システム構築・運用	478円	383円	478円	0円
調査準備等	780円	687円	818円	38円
問合せ及び苦情対応	11円	138円	160円	149円
調査協力依頼及び督促等	436円	411円	498円	62円
調査票の回収、受付及び電子化等	274円	365円	338円	64円
調査票の審査及び疑義照会等	205円	220円	236円	31円
集計表及び結果表の作成	130円	214円	232円	102円

補助職員人件費	770 円	595 円	475 円	▲295 円
3. 一般管理費	423 円	405 円	268 円	▲155 円
4. 小計 (1+2+3)	4,653 円	4,460 円	5,202 円	549 円

(注) 上表のうち、「3. 一般管理費」については、「1. 人件費」及び「2. 事業費」の合計額(再委託費を除く。)に10%を乗じた額である。

2. 評価

市場化テスト前(平成30年調査)の実施経費(契約金額)と比較すると、1年当たりの平均では、12,261千円(26.4%)増加しており、1調査対象当たりの実施経費でも、549円(11.8%)の増加となっている。これは、第1期、第2期において、第1期事業で調査対象を捕捉する手段として総務省統計局が公表している事業所母集団データベースを使用したことで、調査対象数が10,000企業から13,100企業(+3,100企業の増加)が見込まれていたものの、増加した調査対象企業名簿で実査を行ったところ、海外現地法人を持たない企業が存在したことから、第2期事業においては、調査対象数は減少している。上記のとおり、調査対象の新規捕捉方法の変更等により調査工数が市場化テスト実施前(平成30年調査)から第2期事業(令和4～6年調査)までにかけて増加したことや、事業の質の維持向上を図るため、調査準備における名簿整備作業など、複雑な作業を補助職員から正規職員が直接行うことへ一部移行したことなどにより、上記Ⅲ1「市場化テスト前の実施経費との比較」の増減(C-A)のとおり、補助職員人件費が▲295円、人件費が+553円となり、結果として増加となっている。これは契約締結時において、補助職員の作業工数(▲135人日)が正規職員の作業工数(+121人日)へ移行することにより、人件費単価が高額である正規職員の人件費の増加の影響を見込んだことによるものとなっている。なお、予定価格の算定に用いている作業工数(参考見積書の3社平均)をみると、市場化テスト実施前(平成30年調査)から第2期事業(令和4年～6年調査)までの間に、370人日(平成30年度)から593人日(令和4年度)と223人日の増加となっているところであり、作業工数の上昇が影響しているものと思料される。

また、問い合わせ内容の複雑化や、近年では一般統計調査であることを理由に、頑なに調査回答を拒否する企業が増えてきていることなど、年々、調査環境が悪化する傾向にあることも影響し、作業工数が増加したことから、「2. 事業費」のうち、「問合せ及び苦情対応」、「集計表及び結果表の作成」等の各項目についても増加となっている。

実施経費を抑えるための方策としては、オンラインによる回答件数を増やすため、調査関係用品に紙調査票から電子調査票による回答へ誘導するメッセージを追加記述することで、オンライン回答率の向上に努めるなど、回答者の利便性の向上に取り組み、回答データの電子化にかかる費用を削減させるための方策を実施した。実施経費は、市場化テスト実施前(平成30年調査)から増加しているものの、実施経費を抑えるための方策が適切に実施されており評価できる。

上記のほか、契約期間を単年度から複数年度に変更したことや、調査統計システムの使用を可能として民間事業者独自の統計システムを開発する必要が無くなったことで、民間事業者における初期投資の負担軽減や回収可能性の向上、業務従事者の安定的な雇用の確保等、事業運営の安定性や収益性がこれまでより確保しやすくなり、民間事業者におけるの経費削減の余地が大きくなっていると考えられる。

IV. 民間事業者からの改善提案による改善実施事項等

民間事業者からは以下の様な改善提案が出され、調査をより適切、効率的に実施した。

(1) 調査票の識別性を高め、調査客体の利便性を向上させる工夫

調査関係用品の作成における改善として、本社企業調査票と現地法人調査票の2種類の調

査票の識別性を高め、調査対象企業が両調査票を取り違えて記入してしまうこと等を防止するために、本社企業調査票と現地法人調査票とで票名表示枠に使用する色を変更した。また、本社調査票と現地法人調査票のセット管理の際に本社調査票がないものを効率的に識別できるよう、本社票の折り目部分に青い帯状のラインを入れるデザインとした。(第1期事業)

さらに、第1期事業のデザイン変更に加え、第2期事業において調査客体の利便性向上のため、令和5年調査より調査票及び調査票記入の手引きについては、「見やすさ」、「記入しやすさ」、「誤記入防止」の観点から、民間事業者はこれまでの知見をもとにしたレイアウト及びデザイン変更(いわゆるユニバーサルデザイン化)を経済産業省へ提案し、大幅な見直しを実施した。

(2) 調査実施事務局による疑義照会体制の強化に向けた工夫

現地法人数が多い企業を対象に照会業務を実施することは、確認項目数の多さから正確さと粘り強い対応が必要となり、スタッフに業務への苦手意識が生じることが懸念されるため、その解決策として、スタッフの研修を集中かつ実践的なロールプレイング方式により実施するとともに、電話やメールをする前の Excel 問合せ票をダブルチェックすることにより、スタッフの能力及び照会手順の両面を充実させた。これにより、現地法人数の多少にかかわらず、落ち着いて正確に、また粘り強く、回答内容の疑義を解消できる体制を整えた。

(3) 調査開始前の調査協力依頼電話の対象企業の拡大

調査票の配布・回収の円滑かつ効率的な実施のために調査開始前に実施している、現地法人を多数所有している本社企業に対し実施する事前の調査協力依頼電話について、対象企業を拡大して実施した。具体的には、前回調査において Excel 調査票(CD-R)の送付実績のある企業を対象に加え、Excel 調査票及び紙媒体調査票の要不要の確認とあわせたオンライン調査の案内により、調査協力依頼を行った。

(4) 新規対象企業に対するトークスクリプトの作成

令和元年調査より新規対象企業が増加したことから、新規対象企業の協力の可否が質的・量的ともに本調査の成否を左右するため、回答拒否に対して、新規対象企業向けの協力依頼トークスクリプトを作成し、本調査の意義を粘り強く説明することにより、調査協力を得られるように努めた。

V. 競争性改善のための取組

実施した取組は以下のとおり。

(1) 市場化テスト前に実施していた取組(一者応札問題の改善策への取組)

①入札公告の周知

過去に入札説明会に参加した民間事業者のほか、当室で実施している他の統計調査の入札説明会に参加した民間事業者への「入札公告」の事前周知を行った。

②仕様書記載内容の明確化

統計調査の事業において算出に必要と思われる印刷物、納品物の仕様に加え、対象数、回収率、調査対象企業への疑義照会比率、印刷数量等の「業務算定に当たっての基数」を仕様書に明記した。

③参考資料等の閲覧

入札参加予定者からの資料閲覧希望に可能な限り対応した。(入札説明会で提示していた関係用品、審査要領等の資料について、入札説明会後においても要望があれば閲覧可能とするな

ど、積極的に情報開示を進めた。)

④ 応札不参加者へのヒアリング

入札説明会に参加して応札に参加しなかった民間事業者へのヒアリングを実施した。民間事業者からは「スタート時のハードルのクリアが難しい。初年度は赤字になることが避けられない」といった意見があり、競争性改善のための後述する契約期間の複数年度化((2)①)や、民間事業者に経済産業省内部で開発した調査統計システムの利用を可能とする(同②)取組を行った。

⑤ 応札準備期間等の確保

入札公告から企画提案書締切りまでの期間を原則 20 日以上(経済産業省規則)のところを、30 日以上確保した。また、落札者決定から業務開始までの準備引継ぎ期間を段階的に延長し、平成 30 年調査では 34 日間を確保した。

(2) 市場化テストの際に新たに実施した取組

① 契約期間を複数年度(3年)契約へ変更

本調査は、平成 19 年調査から調査統計業務を民間事業者に委託してきたが、市場化テストに際して、契約期間を単年度から複数年度(3年)契約に変更した。

② 経済産業省調査統計システム(S T A T S)の運用開始

本調査は、民間事業者が独自にシステムを開発し、審査、集計を行うことを求めていたが、市場化テストに際して、新規の民間事業者への参入障壁を出来るだけ低くするため、経済産業省内部で開発した S T A T S の運用を開始し、民間事業者が S T A T S を使用することを可能とした。(一方、経済産業省の了解を得た上で、民間事業者が独自に開発した審査、集計のためのシステムを使用することも可能としている。)

③ 応札準備期間等の確保

入札公告から企画提案書締切りまでの期間を原則 20 日以上(経済産業省規則)のところを、30 日以上確保した。第 2 期事業においては、技術審査における期間を短縮し、企画提案書締め切りを一週間程度繰り下げることで、民間事業者が参入しやすくなるように工夫し、令和 4 ~6 年調査では 38 日間を確保した。

④ 競争参加資格の緩和

より多くの事業者の参入を促すため、競争参加資格を「A、B」から「A~D」に広げて参入障壁を下げた。ただし、調査の質の確保の観点から、『「調査・研究」の営業品目を選択した者』という実績要件を明示した。

⑤ 納品物に各種マニュアル等の追加

納品物として、「セキュリティ管理マニュアル、電話による調査協力依頼及び督促のマニュアル、問い合わせ・苦情対応マニュアル、個票審査マニュアル、サマリー審査マニュアル、人件費・事業費の内訳がわかる資料、提案書に記載した提案とその効果を示した資料及び引き継ぎ資料を事業報告書」を追加した。

6. 外部有識者からのコメント

本事業の実施内容及び結果の実績評価を行うため、職員と外部有識者で構成する「実績評

価委員会」を設置し、令和6年4月17日（水）に実施状況について検討を行った。外部有識者からは、「当調査の品質維持の観点から、督促においては、継続して回答を拒否する企業があるのであれば、特に影響力の大きい企業について、経済産業省からも調査協力依頼する必要がある」、「実施事業者からの改善提案は、実査を行う上で特に重要。調査の効率化や調査結果の精度向上につながる」、「契約の複数年化は、外注事務手続きの簡素化や外注業者の育成という観点から大変評価する。月次調査と異なり、年次調査では育成するまでの継続期間が必要と考える。」などの意見があった。

7. 全体的な評価

民間事業者は、あらかじめ経済産業省と工程毎の作業方針、スケジュールの調整を行った上、業務の実施期間中においては、進捗状況及び結果について遅滞なく報告を行い、各工程の業務を円滑かつ確実に実施した。これにより令和元年調査以降、令和5年調査まですべての調査において、「業務に当たり確保されるべき質」として設定した目標回収率（70%以上）を上回ったことは評価できる。

一方、実施経費については、従来経費（市場化テスト前）に比べ12,261千円（26.4%）増加している。これは、前記のとおり、補助職員から正規職員に一部作業が移行したことによる人件費の増加、問合せ内容の複雑化や調査環境の悪化傾向に伴う作業工数の増加によるものとなっているが、オンラインによる回答件数を増やして回答データの電子化にかかる費用を削減するなど、実施経費を抑えるための方策が実施されていたと評価できる。

さらに、総じてみると、市場化テストに際して契約期間を単年度から複数年度に変更したこと、当調査においても他の統計調査と同様に経済産業省調査統計システムを利用可能にすることで、民間事業者の事業の安定性や収益性がこれまでより確保しやすくなり、民間事業者においては経費削減の自助努力の余地が大きくなったことに加え、入札準備期間を十分に確保したことで入札参加者が増加し、第2期事業の一般競争入札において複数事業者が参加したものと考える。

8. 今後の方針

本事業の市場化テストは、今期が2期目であるが、事業全体を通じた実施状況は以下のとおりである。

- ① 本事業の入札公告に当たっては、契約期間を単年度から複数年度契約に変更したことに加え、審査・集計を行うためのシステム構築費用が新規参入時の障壁となる可能性を考慮し、民間事業者が経済産業省内部で開発した統計調査システムの利用を可能とした上で落札者を決定し、事業実施に至っている。このことから、競争性への改善は相当程度図られたものとする。
- ② 実施期間中に受託事業者が業務改善指示等を受けた、あるいは業務にかかる法令違反等をした事案はなかった。
- ③ 実施要項に示された「業務に当たり確保されるべき質」については、事業の実施状況から、達成されているものと判断される。
- ④ 実施経費については、市場化テスト前の平成30年調査時の実施経費（46,529千円（税抜））と令和4年～6年調査の平均（58,790千円（税抜））を比較すると、12,261千円（26.4%）増となっているが、調査対象企業数の増加による影響が大きい。
- ⑤ 第1期事業では1者応募となったが、第2期事業における入札説明会には4者の参加があり、そのうち提案書の提出があった民間事業者は3者であった。企画提案書を作成するための期間を長く設定したことで、競争性が確保された。
- ⑥ 「実績評価委員会」において本事業の実施内容及び結果の実績評価を行ったところ、外部

有識者からは、「当調査の品質維持のため、今後も民間事業者との連携していくことがとても重要」などの意見もあった。

(総括)

本事業については、平成 19 年の調査業務の民間事業者への委託開始以降から、今回の「市場化テスト」による 2 度の契約まで、14 回の事業を民間事業者により実施してきた中で、競争性及び質の向上の観点から改善（入札公告の周知、仕様書記載内容の明確化、参考資料の閲覧、応札準備期間等の確保、契約期間の複数年度化、経済産業省内部で開発した統計調査システムの提供等）を図りつつ、質の担保（目標回収率 70%以上）を確保してきたところであり、今後においても、引き続き本事業における競争性の確保及び質の向上を図る改善に努めていきたいと考えている。

他方、本事業については、調査業務の民間事業者への委託開始以降、同一事業者が継続して事業を行ってきたことにより、現在の民間事業者が有する豊富な知識、業務経験により事業の質は適正に担保されていると認識している。今後、他の民間事業者が事業を行う際にも、この事業の質を維持し続けることが必要と考えている。

以上のことから、本事業については、市場化テストを終了することとしたい。

【事業の実施状況】

1. 調査関係用品の印刷状況

調査関係用品の印刷物件、印刷部数は下表のとおりである。

印刷物件	印刷部数		備 考
	令和4年調査	令和5年調査	
送付書類一覧	12,350	12,350	
調査協力依頼状	12,350	12,350	
オンライン調査記入の手引	12,350	12,350	
本社企業調査票（日本語版）（プレプリント有り）	10,241	10,396	
本社企業調査票（日本語版）（プレプリントなし）	4,009	3,854	
現地法人調査票（日本語版）（プレプリント有り）	29,337	29,053	
現地法人調査票（日本語版）（プレプリントなし）	22,113	22,397	
現地法人調査票（英語版）（プレプリントなし）	12,350	12,350	
調査票記入の手引き	12,350	12,350	
還元資料	12,350	12,350	
返信用封筒	12,350	12,350	角形1号
送付用封筒	12,350	12,350	角形2号
督促はがき	6,351	6,987	
お礼はがき	3,491	3,184	

2. 調査関係用品の発送状況

各関係書類の郵送時期（日付）、郵送件数、郵送方法は下表のとおりである。

物 件	令和4年調査		令和5年調査		郵送方法
	送付日	件 数	送付日	件 数	
調査関係書類の発送	R4/6/30	10,241	R5/6/30	10,396	日本郵便(株)普通郵便
調査関係用品の再発送	随時	484	随時	589	日本郵便(株)普通郵便
督促(リマインド)はがきの発送	R4/8/29	6,351	R5/8/25	6,987	日本郵便(株)はがき
お礼はがきの発送	R4/12/23	3,402	R6/1/12	3,184	日本郵便(株)はがき
	R5/2/24	89			

3. 委託業務の主な実施状況

(1) 民間事業者（調査実施事務局）の実績人員

（単位：人日）

令和4年調査	令和5年調査		
	合計	社員	スタッフ
合計（延べ）	324.28	123.04	201.24
問合せ及び苦情対応	13.03	13.03	0.00

調査票回収・整理業務	127.15	12.97	114.18
個票審査・疑義照会業務	60.54	30.97	29.57
進捗管理システム（統合管理データベース）対応	0.00	0.00	0.00
疑義照会システム対応	0.50	0.50	0.00
オンライン調査システム対応	2.24	0.38	1.86
S T A T S 対応	0.00	0.00	0.00
調査実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営	21.55	16.41	5.14
調査準備等	75.60	27.78	47.82
調査協力依頼及び督促等	0.25	0.25	0.00
集計表及び結果表の作成	19.27	17.31	1.96
調査報告書及び事業報告書の作成	4.15	3.44	0.71

令和5年調査	令和5年調査		
	合計	社員	スタッフ
合計（延べ）	464.73	78.01	386.72
問合せ及び苦情対応	6.63	6.63	0.00
調査票回収・整理業務	227.88	8.81	219.07
個票審査・疑義照会	80.07	5.00	75.07
進捗管理システム（統合管理データベース）対応	0.04	0.00	0.04
疑義照会システム対応	0.00	0.00	0.00
オンライン調査システム対応	1.55	1.41	0.14
S T A T S 対応	0.00	0.00	0.00
調査実施事務局及びセキュリティ管理体制の構築・運営	101.20	12.84	88.36
調査準備等	19.81	19.81	0.00
調査協力依頼及び督促等	2.63	2.63	0.00
集計表及び結果表の作成	15.26	11.22	4.04
調査報告書及び事業報告書の作成	9.66	9.66	0.00

注：社員：1人日8H、スタッフ：1人日7H

(2) 問合せ・苦情対応業務

問合せ用フリーダイヤルの受付期間

令和4年調査

設置期間：令和4年7月1日～5年3月31日

受付時間：9時00分～18時00分（土日、祝祭日、年末年始を除く）

令和5年調査

設置期間：令和5年7月1日～6年3月31日

受付時間：9時00分～18時00分（土日、祝祭日、年末年始を除く）

(3) 調査協力依頼及び督促業務

①電話による調査協力依頼及び督促

	令和4年調査		令和5年調査	
	実施期間	架電対象	実施期間	架電対象

		企業数		企業数
事前コール	R4/6/1～6/3	20	R5/6/1～6/3	20
協力依頼コール	7/1～8/10	8,900	7/1～8/3	9,002
督促コール	9/1～9/30	4,150	8/31～9/28	4,131
フォローコール	10/1～12/26	2,361	10/1～1/4	3,083

②文書（はがき）による督促

未返送対象企業に対して、はがきによる督促を実施。

文書の種類	令和4年調査		令和5年調査	
	送付日	件数	送付日	件数
督促はがき	8月29日	6,351	8月25日	6,987

（４）調査票の受付及び電子化等業務

①オンライン調査システムによる調査票の回収業務

回収業務対応期間

令和4年調査

令和4年7月1日～12月28日（土日、祝祭日、年末年始を除く）

令和5年調査

令和5年7月1日～12月28日（土日、祝祭日、年末年始を除く）

オンライン利用企業数（オンライン提出率）

令和4年調査 2,736企業(36.6%)

令和5年調査 2,959企業(39.3%)

（参考：平成30年調査 1,332企業(18.4%）

※オンライン提出率：提出企業のうち、オンラインで提出した企業の比率。

②調査票の事前審査、調査票の電子データ化及びPDF化業務

回収した調査票について、事前審査を行った後、電子データ（Excel）化及びPDF化を行った。

当該業務の実施期間

令和4年調査：令和4年7月1日～5年1月17日

令和5年調査：令和5年7月1日～6年1月12日

（電子データ化、PDF化件数） （単位：件）

	電子データ （Excel）化件数	PDF化件数
令和4年調査	34,736	34,736
令和5年調査	33,479	33,479

（５）調査票の審査及び疑義照会業務

個票審査及び疑義照会は、現地法人数が21社以上の大口企業については、調査対象企業の調査票提出から疑義照会までの期間短縮のため、民間事業者が直接業務を実施し、それ以外の

企業については、民間事業者の委託先であるコールセンター業者が実施した。

当該業務の実施期間

令和4年調査：令和4年8月17日～12月28日

令和5年調査：令和5年8月16日～12月28日

(疑義照会件数) (再掲)

	合計	照会終了1 ※	照会終了2 ※	拒否等	その他※
令和4年調査	5,384	4,658	665	5	56
令和5年調査	5,403	4,559	794	3	47

※照会終了1：疑義が全て解消できたもの。同2：調査対象企業側の事情（会社方針で詳細データは回答出来ない等）により一部項目の疑義が解消できなかったもの。その他は一定回数架電したものの応答がなかったもの。

(6) 集計表の作成業務

経済産業省が貸与した集計様式に基づき民間事業者が独自に構築した集計表作成システムを用いて、公表用及び分析用集計表の作成を行った。公表用集計表については、第1次秘匿※を施した表も作成し、経済産業省に提出した。

※ここでの第1次秘匿とは、集計後のセルで企業数が1又は2の項目（該当する企業を推測されるおそれがある項目）に色を付ける作業をいう。

当該業務の実施期間

令和4年調査：令和5年2月27日～3月30日

令和5年調査：令和6年3月15日～3月29日

作成した集計表の数

分析用集計表	121表（ファイル）
公表用集計表 秘匿前	48表
同 秘匿後	48表

4. 委託業務の電話対応実施状況の評価

経済産業省は、民間事業者が実施した調査対象企業との電話対応についての評価を把握するため、調査対象企業に対しアンケートを実施した。

アンケート回収状況及び集計結果は以下のとおり。

(アンケート回収状況)

	対象数 (A)	回収数 (B)	回収率 (%) (B/A)
令和4年調査	550	246	44.7
令和5年調査	550	247	44.9

(アンケート集計結果)

問1 海外事業活動基本調査実施事務局が民間事業者であることをご存じでしたか？

	令和4年調査	令和5年調査	2年平均
1 知っていた	16.7%	18.2%	17.5%
2 知らなかった	83.3%	81.8%	82.5%

問2 調査実施事務局の対応態度はいかがでしたか？

	令和4年調査	令和5年調査	2年平均
1 良い	24.2%	23.0%	23.6%
2 どちらかといえば良い	15.6%	13.9%	14.7%
3 普通	57.0%	61.9%	59.4%
4 どちらかといえば悪い	2.5%	0.8%	1.7%
5 悪い	0.8%	0.4%	0.6%

問3 調査実施事務局からの説明内容はいかがでしたか？

	令和4年調査	令和5年調査	2年平均
1 わかりやすい	18.9%	18.0%	18.5%
2 どちらかといえばわかりやすい	13.9%	17.2%	15.6%
3 普通	62.3%	59.8%	61.0%
4 どちらかといえばわかりづらい	3.7%	4.9%	4.3%
5 わかりづらい	1.2%	0.0%	0.6%

問4 調査実施事務局の調査協力等に関する説明時間は、いかがでしたか？

	令和4年調査	令和5年調査	2年平均
1 長い	2.5%	1.6%	2.1%
2 どちらかといえば長い	3.7%	7.8%	5.7%
3 普通	91.8%	87.3%	89.5%
4 どちらかといえば短い	0.4%	3.3%	1.9%
5 短い	1.6%	0.0%	0.8%

問5 統計調査の民間委託に関するご意見について（2つまで選択可）

	令和4年調査	令和5年調査	2年平均
1 調査コストや国家公務員の削減に期待	35.9%	40.8%	38.3%
2 民間雇用の促進に期待	21.8%	22.4%	22.1%
3 調査票情報の管理がきちんとされているか不安	26.6%	23.3%	25.0%
4 調査の品質が維持できているか不安	9.2%	7.9%	8.6%
5 その他	6.4%	5.5%	6.0%

（評価）

問1. 調査実施事務局が民間事業者であることを知っていた調査対象企業は、2割程度であった。

- 問 2. 調査実施事務局の対応態度については、「1 良い」または「2 どちらかといえば良い」と答えた企業が約 38%、これに「3 普通」と答えた企業を加えると 98%となっている。
- 問 3. 調査実施事務局からの説明内容については、「1 わかりやすい」または「2 どちらかとわかりやすい」と答えた企業が約 34%、これに「3 普通」と答えた企業を加えると 95%となっている。
- 問 4. 調査実施事務局の説明時間については、「1 長い」または「5 短い」と答えた企業は合わせても 3%弱であり、9割近い企業が「3 普通」と回答している。
- 問 5. 統計調査の民間委託に関する意見については、「1 調査コストや国家公務員の削減に期待」との答えが最も多く、4割近い企業がこの答えを選択した。

以上の結果から、民間事業者（調査実施事務局）の電話対応に対する調査対象企業の評価は、総じて良好であり、電話対応業務が適切に実施されているものと評価できる。